

Roma, 9 gennaio 2023

Spett.le

Autorità di Regolazione dei Trasporti

[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

**Oggetto:** Disciplina per la soluzione non giurisdizionale delle controversie ART – delibera n.236/2022.

Il Centro Europeo Consumatori Italia è il punto di contatto nazionale della rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net), co-finanziata dalla Commissione Europea e dagli Stati Membri con l'incarico di informare i consumatori europei sui loro diritti e assisterli nella risoluzione stragiudiziale delle controversie di consumo transfrontaliere. In Italia, il Centro Europeo Consumatori è co-finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy e dalla Provincia Autonoma di Bolzano ed è gestito da Adiconsum in partnership con il CTCU.

Il settore dei trasporti, ed in particolare quello aereo, rappresenta il campo in cui il nostro Centro riceve il maggior numero di reclami, in quanto settore a maggior vocazione transfrontaliera; ha infatti rappresentato il 30% del totale delle controversie gestite nel corso del 2022 ed il 22% del totale delle controversie gestite nel 2021.

La risoluzione alternativa delle controversie (ADR) offre una soluzione semplice, rapida ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e professionisti pertanto, l'istituzione di un' ADR nel settore dei trasporti, di qualità e che funzioni correttamente, non solo impatterà positivamente sulla congestione importante di cause pendenti dinanzi agli organi giurisdizionali, ma soprattutto consentirà ai cittadini di esercitare il loro diritto a un processo equo ed in tempi ragionevoli, rafforzandone la fiducia.

Il Centro Europeo Consumatori Italia accoglie, pertanto, con favore l'attribuzione, in capo all'ART, del potere di istituire uno schema ADR specifico di settore, atto a fornire ai consumatori uno strumento di maggior tutela dei propri diritti di passeggeri, che garantisca loro un accesso alla giustizia di pronta attuazione e non oneroso.

In relazione allo schema di disciplina oggetto della presente consultazione siamo a formulare le seguenti osservazioni:

## **Articolo 2 (Oggetto e ambito di applicazione):**

La previsione stabilisce che la procedura di risoluzione non giudiziale ha ad oggetto i diritti degli utenti riconosciuti dalla normativa europea o nazionale, tuttavia, tale locuzione appare non adatta ad individuare con certezza la violazione di quali normative possa essere portata al vaglio dell'istituendo organismo ADR. Invero, il riferimento ai 'diritti dell'utente' sembra assumere una portata più ampia rispetto a quello di "diritti dei passeggeri" che, di fatto, potrebbe implicare una limitazione ai regolamenti europei, che disciplinano le quattro modalità di trasporto. Sarebbe, pertanto, auspicabile introdurre un allegato con l'elenco delle normative rientranti nell'ambito oggettivo della procedura. Tale misura limiterebbe il rischio di invio di istanze inammissibili ai sensi dell'articolo 7/1lett.c) e di disattendere le aspettative dei consumatori.

L'articolo in discussione esclude espressamente dall'ambito di applicazione della presente disciplina, l'avvio di azioni inibitorie; ci si chiede tuttavia se, accertata l'esistenza di una clausola vessatoria nel contratto di trasporto o l'adozione di una pratica commerciale scorretta da parte dell'autorità competente, sarà possibile per il consumatore ricorrere a tale strumento per esercitare il diritto di ottenere la risoluzione contrattuale e/o il risarcimento dei danni, anch'essi diritti "riconosciuti dalla normativa europea o nazionale".

## **Articolo 3 (Fasi della procedura):**

Il Regolamento (UE) n. 2015/2012 concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale, all'articolo 17/3 esclude l'applicazione del foro del consumatore per le controversie insorte nell'ambito di un contratto di trasporto salvo che non si tratti di un contratto di pacchetto turistico. Non è peregrino pensare, pertanto, che un passeggero residente in un paese dell'UE diverso dall'Italia che, in ottemperanza al citato regolamento, fosse tenuto ad incardinare una causa davanti alle autorità giudiziarie italiane, sia tenuto a soddisfare il requisito dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione previsto per la procedibilità dell'azione. La disciplina oggetto della presente consultazione fa presupporre la fruibilità di questo strumento di risoluzione non giudiziale, anche nel caso di controversie transfrontaliere la cui eventualità non è da escludersi, soprattutto nel settore dei trasporti, allorché si stabilisce che l'utente residente all'estero può accreditarsi alla piattaforma ART mediante registrazione (Art. 5/2). Tuttavia, la disciplina nulla riferisce in merito alla lingua che verrebbe utilizzata per le comunicazioni con l'utente residente all'estero così come sulla ammissibilità di documenti in una lingua diversa dall'italiano. Si richiede, pertanto, una specifica su tale punto ed un intervento dell'Autorità atto a garantire un accesso ampio alla procedura ADR in argomento, sia dei passeggeri europei che abbiano un contenzioso con un operatore economico italiano, che dei passeggeri residenti in Italia in lite con un operatore economico europeo, soprattutto quando il contratto di trasporto ha uno stretto legame con il nostro paese. A tal fine sarebbe necessario garantire che la procedura possa essere condotta almeno in inglese o, eventualmente, dotare la piattaforma di un sistema di traduzione automatica sia delle comunicazioni che dei documenti prodotti.

#### **Articolo 4 (Soggetti dinanzi ai quali può essere esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione):**

Per le controversie insorte tra consumatori e professionisti nell'ambito di un contratto di acquisto di beni o servizi stipulato online, il Regolamento europeo n. 524/2013 ha istituito la piattaforma ODR al fine di agevolare la "risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa" delle stesse. Attraverso detta piattaforma il consumatore può negoziare, direttamente con il professionista, una proposta di risoluzione della lite insorta (procedura di colloquio diretto) o demandare ad un organismo ADR notificato, la possibile soluzione del reclamo. Tutti i professionisti stabiliti nell'UE che operano mediante contratti di vendita o servizi online sono tenuti a fornire nei loro siti web un link elettronico alla piattaforma ODR ed il proprio indirizzo di posta elettronica al fine di agevolare l'accesso dei consumatori a tale procedura. La piattaforma ODR non risulta inclusa nella lista dei soggetti dinanzi ai quali può essere esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione. Si chiede, pertanto, di integrare la lista in argomento con l'inserimento di detta procedura.

#### **Articolo 6 (Istanza di conciliazione):**

Come già osservato in relazione all' articolo 3 della disciplina in esame, notiamo che, pur essendo consentito l'accreditamento di utenti residenti all'estero, non sembra essere prevista la possibilità di poter condurre la procedura in altre lingue oltre l'italiano. Si reitera, pertanto, la richiesta di corredare la piattaforma di strumenti di traduzione automatica, qualora la gestione multilingua della procedura non possa aver luogo in modo da garantire il concreto l'utilizzo della piattaforma ART, anche agli utenti residenti all'estero.

#### **Articolo 7 (Inammissibilità dell'istanza di conciliazione)**

Il Regolamento n. 524/2013, sopra citato, ha istituito una rete di punti di contatto nazionale (articolo 7) cui è conferito l'incarico di fornire assistenza alle parti che utilizzano la piattaforma ODR per la risoluzione delle controversie insorte nell'ambito di un contratto stipulato online. Il Centro Europeo Consumatori Italia è stato designato dal MiMIT a svolgere tale funzione. L'esperienza maturata in tale ruolo ci consente di rappresentare che la piattaforma ODR è spesso utilizzata dai consumatori per trasmettere il proprio reclamo all'operatore economico. Ci si chiede, pertanto, se il reclamo proposto attraverso la suddetta modalità, ottempera a quanto previsto dal comma 2 dell'articolo 6 della Disciplina o, al contrario, possa configurare una causa di inammissibilità ai sensi del comma 1 lett. a).

Relativamente all'inammissibilità di cui al comma 1 lett. c) si rinvia alle osservazioni formulate sopra (vedi articolo 2) e si reitera la richiesta di meglio definire l'ambito oggettivo della Disciplina, ritenendo la formulazione attualmente proposta foriera di incertezza sulla portata dello stesso.

#### **Articolo 8 (Avvio della procedura):**

La previsione dell'istanza obbligatoria di conciliazione per le controversie insorte nell'ambito di un contratto di trasporto quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, di fatto fa rientrare, con alcuni distinguo, nell'alveo applicativo della mediazione c.d. obbligatoria

una controversia di consumo che, ai sensi della direttiva 2013/11 in tema di ADR, implicherebbe la facoltà e non già l'obbligo del consumatore di attivare una forma di risoluzione alternativa della controversia.

La mancata partecipazione dell'operatore economico, pertanto, dovrebbe comportare le stesse conseguenze previste per la mediazione obbligatoria ovvero:

- il versamento di una somma corrispondente al contributo unificato se la parte non aderisce alla procedura di risoluzione non giudiziale della controversia;
- la possibilità per il giudice di desumere da tale comportamento argomenti di prova nel giudizio successivo;
- la condanna, su richiesta, della parte soccombente che non ha preso parte alla procedura, al pagamento di una somma determinata in via equitativa.

### **Articolo 9 (Svolgimento della procedura ed esito):**

L'esito della procedura non di rado può dipendere da informazioni o documenti cruciali per la risoluzione della controversia che il consumatore non ha la possibilità di fornire e che il vettore può non fornire per ragioni di convenienza. Troppo spesso, per esempio, i vettori negano il pagamento della compensazione pecuniaria adducendo che il disservizio sofferto sia dipeso da circostanze eccezionali. La disciplina sembra non prevedere la possibilità per il conciliatore di sospendere la procedura per acquisire da soggetti terzi informazioni e documenti su cui fondare la propria proposta di soluzione, ma tale previsione è di fondamentale importanza al fine di garantire l'efficacia della procedura.

### **Articolo 12 (Istanza di definizione della controversia):**

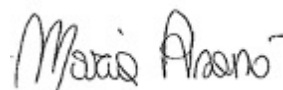
Al fine di garantire la conoscenza dell'utente della possibilità di definire la controversia dinanzi all'Autorità, riteniamo importante che della stessa venga fornita adeguata informazione nel verbale emesso dal conciliatore, con puntuale indicazione delle modalità e delle tempistiche di presentazione dell'istanza.

### **Articolo 14 (Procedura):**

Ci si riporta alle osservazioni già formulate in merito all'accessibilità effettiva alla procedura in esame da parte degli utenti residenti all'estero. Invero la disciplina non specifica se la piattaforma ART è multilingue, se l'istanza presentata in una lingua diversa dall'italiano possa essere ritenuta ammissibile e se l'udienza di discussione, di cui al comma 4 del presente articolo, sia tenuta solo in italiano.

Nel restare a disposizione per ulteriori chiarimenti porgiamo distinti saluti.

Il Direttore  
Maria Pisanò



Si invia, in allegato alla presente, nostre osservazioni in merito alla consultazione pubblica in oggetto.  
Distinti saluti

ECC-Net Italy  
Via G.M. Lancisi, 25 - 00161 Roma  
Tel.: +39 0644238090  
Fax: +39 0644170285  
e-mail: [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)  
website: [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)

Il contenuto e gli allegati di questo messaggio sono strettamente confidenziali e ne sono vietati la diffusione e l'uso non autorizzato, ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679. Qualora il presente messaggio Le fosse pervenuto per errore, Le saremmo grati se lo distruggesse e ce ne comunicasse, via e-mail, l'errata ricezione all'indirizzo di posta elettronica del mittente.

La invitiamo, inoltre, a prendere visione dell' [informativa privacy](#) in ottemperanza al Regolamento (UE) n. 2016/679.